

1. 依據行政院主計處公佈之《中華民國行業標準分類》，下列何者**非**屬餐旅業範疇？
  - (A) 旅行業者
  - (B) 遊輪業者
  - (C) 團膳業者
  - (D) 博奕業者
  
2. 休閒旅遊已成為國人生活的一部分，每逢假日，旅遊景點往往擠滿了人潮，熱烈的旅遊風氣為觀光業帶來蓬勃的生機，同時也為大自然帶來沉重的負荷。因此近年國內興起以大自然體驗為主的知性、感性深度之旅，下列何者**非**屬該項觀光活動類型？
  - (A) Environmental Tour
  - (B) Sustainable Tour
  - (C) Ecological Tour
  - (D) Grand Tour
  
3. 「餐旅業者提供的服務品質，常因服務時面對的人、事、物、地有所調整或改變；服務品質好壞的評定，更為顧客個人主觀的認定。」，此段敘述反映出餐旅業何項經營特性？
  - (A) Intangibility
  - (B) Perishability
  - (C) Heterogeneity
  - (D) Sensitivity
  
4. 高雄市率先引進「黃色小鴨」(Rubber Duck)於光榮碼頭展示，成功吸引近四百萬人次觀賞，創造「鴨潮經濟」全台延燒，預估餐旅產值高達 10 億元。此類因政府投資對國民收入有加倍擴大作用，從而產生餐旅經濟擴張效應之現象可稱為？
  - (A) Travel Information Manual
  - (B) Tourism Multiplier Effect
  - (C) Tourism Satellite Accounts
  - (D) Travel Allowance Restrictions
  
5. 承上題，「黃色小鴨」(Rubber Duck)風潮令人驚豔，但環保團體憂心小鴨使用 PVC 塑膠材質製作可能溶出有害物質污染河川，此反應出餐旅事業發展可能引發的何類層面影響？
  - (A) 經濟
  - (B) 環境
  - (C) 社會
  - (D) 科技
  
6. 「觀光餐旅業」是臺灣目前的經濟發展重點，下列敘述何者**非**屬其正面發展效益？
  - (A) 平衡國際間收支差異
  - (B) 促成餐旅業職能系統之建構
  - (C) 減少待業人口數
  - (D) 創造社會雙重性現象(Social Dualism)
  
7. 有關餐旅業之敘述，下列何者正確？
  - 甲、以販售「客製化服務」(Customized Service)為主
  - 乙、人才是最重要的競爭資本
  - 丙、是個不斷傳達體貼人情味的產業
  - 丁、重視無形的附加價值
  - 戊、重視企業口碑形象與品牌形象
  - (A) 甲乙丙丁戊
  - (B) 甲丙丁
  - (C) 甲乙戊
  - (D) 乙丙丁

8. 有關餐旅從業人員職業前程規劃之敘述，下列何者錯誤？
- (A) 規劃步驟包含自我評估、環境分析、生涯機會評估、生涯目標確定、行動方案制定、評估與回饋等
  - (B) 可協助個人重新認識自身的價值
  - (C) 可評估個人目標和現狀的差距
  - (D) 應以企業組織角度進行規劃
9. 餐旅業者常透過「會員儲值卡」發行(如星巴克隨行卡、君悅美饌卡)，並搭配特定的優惠方式，吸引消費者持續來店消費；有關業者發卡行為之敘述，下列何者不宜？
- (A) 依「零售業等商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」負履約保證責任
  - (B) 確認申請人本人身分，以免冒名申請
  - (C) 將申請人資料直接分享於旗下其他事業體共用
  - (D) 詳述卡片使用需知與限制
10. 有關餐旅業經理人員應備行事態度之敘述，下列何者不宜？
- (A) 多了解部屬，關懷工作感受
  - (B) 以身作則，不推責任
  - (C) 樂於知識分享，激勵員工
  - (D) 大小事一把抓，朝令夕改
11. 有關歐美餐飲業發展之敘述，下列何者正確？
- (A) Tavern 小酒館之興起，源自希臘人生活中
  - (B) 法國菜源自於羅馬文化
  - (C) 1926 年「米其林指南」(Le Guide Michelin)開始推行星級餐廳評選制度
  - (D) 義大利廚師布朗傑(Monsieur Boulanger)首創「羊腿燉蔬菜湯」(Le Restaurant Divin)造就餐廳名詞之誕生
12. 「臺灣美食展」(Taipei Chinese Food Festival)創辦於 1989 年，前身為「臺北中華美食展」，為國內每年定期舉辦的美食暨旅遊實體展覽。近年因主題無法創新求變，自 2013 年改為「線上美食展」方式呈現。請問該展覽活動原創單位為下列何者？
- (A) 財團法人中華飲食文化基金會
  - (B) 財團法人中華美食交流協會
  - (C) 財團法人臺灣觀光協會
  - (D) 交通部觀光局
13. 臺灣知名餐飲業者「鼎泰豐」，日前再獲美國有線電視新聞網 CNN 評選為全球最佳連鎖企業第二名。請問其創業發跡地為何處？
- (A) 宜蘭
  - (B) 臺北
  - (C) 新竹
  - (D) 臺南
14. 下列餐廳類型中，何者消費方式屬於「一價吃到飽」的服務方式？
- (A) Specialty Restaurant
  - (B) Buffet Restaurant
  - (C) Cafeteria Restaurant
  - (D) Fast Food Restaurant

15. 有關餐廳(Restaurant)之敘述，下列何者正確？
- (A) 前身為法國巴黎的咖啡屋
  - (B) 具有固定營業場所
  - (C) 以非營利為目的
  - (D) 原指「使人恢復元氣、精氣力的爐烤菜」
16. 有關連鎖餐廳經營已在國內形成風潮之敘述，下列何者正確？
- (A) 分店經營彈性大
  - (B) 總店與分店具相同形象，但品質不同
  - (C) 直營連鎖可讓總公司擁有完整的經營權
  - (D) 加盟金屬總公司的商標使用費
17. 現行國內餐飲業之分類，如依經濟部商業司頒訂之《中華民國行業營業項目標準分類》區分，未包括下列何類？
- (A) 飲料店業
  - (B) 飲酒店業
  - (C) 餐館業
  - (D) 餐飲攤販業
18. 半澤直樹應邀來台宣傳新日劇，宣傳期間到某一知名餐廳用餐，品嚐了滑蛋蝦仁、京都排骨、東江鹽焗雞等美食；由此推測該餐廳應為何？
- (A) 粵菜館
  - (B) 川菜館
  - (C) 京菜館
  - (D) 湘菜館
19. 為有效管控餐飲組織運作效能，避免部屬發生不知聽命於誰的窘況，組織建構時應掌握下列何原則？
- (A) 工作分配(Job Assignments)
  - (B) 工作輪調(Job Rotation)
  - (C) 指揮幅度(Span of Control)
  - (D) 統一指揮(Unity of Command)
20. 餐飲業組織部門中，被視為「最重要的後勤支援單位」(Logistic Dept.)為何？
- (A) Engineering Dept.
  - (B) Steward Dept.
  - (C) Purchase Dept.
  - (D) Human Resource Dept.
21. 為明確掌握餐廳營運狀況，並有效傳達當日重要營業資訊，餐廳於營業前會召開「餐前會議」(Briefing)；負責該會議主持的人為何？
- (A) Hostess
  - (B) Waiter
  - (C) Manager
  - (D) Captain
22. 日本暢銷漫畫「神之雫」中，主角以豐富酒類知識及醒酒技巧風靡全世界。現實中「侍酒師」(Sommelier)也已成爲國際餐飲界的新興行業，近來這股風氣也吹向臺灣；有關此一新興行業之敘述，下列何者錯誤？
- (A) 源自英國，原本只專責服侍英國君王、貴族階層
  - (B) 在歐美國家只有高級餐廳裡才有此職位
  - (C) 負責搭配餐酒，或是將酒調至最適飲溫度供顧客飲用
  - (D) 扮演類似「飲務管家」角色

23. 「馬卡龍(Macaron)」，被喻為時尚甜點的象徵，出現在義大利，發揚於法國，目前正於臺灣竄紅中。餐廳如欲趕搭銷售熱潮，應由下列何人負責製作為宜？
- (A) Boulanger (B) Poissonnier  
(C) Pâtissier (D) Boucher
24. 有關餐廳格局設計之敘述，下列何者正確？
- (A) 顧客用餐空間所需寬度至少應有 30 公分  
(B) 餐廳與廚房的距離應延長，以防油煙散出  
(C) 用餐空間的氣壓應大於廚房  
(D) 鐵板燒餐廳應採橫向型桌椅配置
25. 有關廚房格局設計之敘述，下列何者正確？
- (A) 為使廚房主要設備作業區集中，並有效控制廚房作業程序，應採用「背對背」(Back to Back Parallel Arrangement)格局設計  
(B) 應配置有廚房工作金三角，亦即冰箱、烤箱、水槽  
(C) 餐具應儲存於準清潔作業區  
(D) 供膳場所與廚房最佳的面積比例約為 1 : 3
26. 為確保所有食材皆能及時新鮮製備供顧客點用，餐飲業者於庫存管理應注意之事項，下列何者錯誤？
- 甲、日常存貨量以 4~7 天為宜  
乙、為減少倉儲空間浪費，儲物架應貼地擺放，不宜有空隙  
丙、冷凍食材儲存溫度應控制於 0°C 以下  
丁、物料使用應遵守先進後出原則  
戊、乾貨儲存溫度應控制於 16~24°C 之間
- (A) 甲乙丙 (B) 乙丁戊  
(C) 甲丁戊 (D) 乙丙丁
27. 近來國內食品安全問題屢見不鮮，先有知名麵包店「胖パン達人手感烘焙」標榜純天然發酵，卻不當添加人工香精；又有冷飲店「50 嵐」於拿鐵飲品中添加奶精。為有效遏阻餐飲業者不實之行爲，應由下列何單位統一制定規範標準與罰則，以確保消費者權益？
- (A) 行政院農委會  
(B) 行政院衛生福利部  
(C) 行政院消費者保護會  
(D) 中華民國消費者文教基金會
28. 據媒體報導，國內某知名餐飲集團旗下燒肉品牌，經衛生單位稽查，發現「肉品」生、熟食未區隔，冰箱冷藏、冷凍溫度都超過標準。針對這些問題可能會引發哪些細菌污染？
- 甲、沙門氏菌 乙、大腸桿菌 丙、腸炎弧菌 丁、肉毒桿菌 戊、金黃色葡萄菌
- (A) 甲乙丙丁戊 (B) 甲乙丁  
(C) 甲丁戊 (D) 乙丙丁
29. 為順應消費者飲食習慣的改變，知名烘焙業者推出「蒸的甜甜圈」，成功創造嚐鮮熱潮。對於此一產品使用的製備方法，最有可能為下列何者？
- (A) Poach (B) Boil  
(C) Steam (D) Blanch

30. 為有效促進餐飲組織目標的實現，人力資源策略之擬定與管控有其重要性，下列敘述何者正確？
- (A) 針對新進員工，應提供工作輪調(Job Rotation)訓練機會
  - (B) 津貼的支付最能激發員工工作意願與士氣
  - (C) 職務安排以任務達成為考量
  - (D) 三明治教學常見於學校實習訓練
31. 完善的「物料管理」可有效發揮物料實質價值，並減少餐廳成本的支出，下列敘述何者錯誤？
- (A) 內容包含採購、驗收、儲存、發放、製備等項目
  - (B) 物料採買數量與規格明細，由採購單位統一制定
  - (C) 定期盤點有助於了解物料使用率及庫存量
  - (D) 採購、驗收、付款人員應個別派任，以避免弊端事件發生
32. 有關餐廳廚房安全衛生管理事項之敘述，下列何者錯誤？
- (A) 從業人員每半年應主動健檢乙次
  - (B) 砧板不得交叉使用，至少應有生、熟食區分
  - (C) 以沸水進行餐具消毒，溫度應達 100°C
  - (D) 以人工方式洗滌餐具，應遵照刮除髒物→預洗→洗滌→沖洗→消毒→烘乾流程
33. 競爭激烈的餐飲環境中，專業經理人職責範疇包含財務規劃、市場行銷、人力資源、設備維護等。此外，有效的「餐飲成本控制」(Food and Beverage Cost Control)，更是餐廳管理者不可或缺的能力；下列敘述何者錯誤？
- (A) 標準產量(Standard Production)為每份餐點製備完成後的份量
  - (B) 員工尾牙聯歡餐會籌辦費用，應列入人事成本預算
  - (C) 食材成本率可由餐飲成本除以銷貨總額求得
  - (D) 16 盎司德州燒烤牛排與 454 克安格斯梅花沙朗牛排重量相同
34. 有關歐美地區旅館業發展歷程之敘述，下列何者正確？
- (A) 1930 年法國巴黎歌聯飯店(Grand Hotel, de Paris)開幕，成為當代首座具現代化設備之旅館
  - (B) 客房衛浴設備首創於美國水牛城希爾頓飯店
  - (C) 史大特拉(Ellsworth M. Statler)首創汽車旅館經營模式
  - (D) 客房門鎖設計與行李員僱用首創於美國波士頓翠門旅館(Boston Tremont House)
35. 有關我國旅館業發展史之敘述，下列何者正確？
- (A) 最原始的經營型態為清末民初時期的「逆旅」
  - (B) 「雲朗觀光酒店集團」創臺灣本土旅館業者收購國際品牌首例，使旗下旅館邁入跨國連鎖之列
  - (C) 首座採中國宮殿式風格興建的旅館為「臺灣鐵道飯店」
  - (D) 「臺北諾富特華航桃園機場飯店」為首座獲五星認證並以 BOT 方式經營之機場旅館
36. 知名綜藝節目「食尚玩家」將赴臺東地區錄製跨年節目，為讓工作人員能入住合法合格的旅宿，製作單位特地連結至「臺灣旅宿網」(<http://taiwanstay.net.tw>)查詢。下列何者不會出現於製作單位所查得的旅宿名單中？
- (A) 娜路彎大酒店
  - (B) 知本日租套房旅店
  - (C) 富野溫泉休閒會館
  - (D) 台東吉林 YH 青年旅舍民宿

37. 為提昇國內旅館品質，並與國際接軌，觀光局自民國 98 年引進星級旅館評鑑制度，至今已有 450 多家業者通過認證，下列敘述何者**錯誤**？
- (A) 評鑑工作是由觀光局委託社團法人臺灣評鑑協會執行
  - (B) 評鑑內容包含建築設備與服務品質等軟、硬體設施
  - (C) 星級認證標章效期為五年
  - (D) 星級旅館多數集中於臺北市
38. 伴隨「低碳住宿」概念的興起，環保旅館已成為國內旅宿業者經營趨勢，下列敘述何者**錯誤**？
- (A) 鼓勵民眾住宿旅館時自備盥洗用品力行綠色生活，停止提供一次用備品
  - (B) 提供在地食材與建材，讓旅客吃、用都安心
  - (C) 續住房的床單、毛巾，並未每日更換
  - (D) 經營成本較其它類型旅宿業高
39. 有關國內民宿業經營規範之敘述，下列何者正確？
- (A) 評鑑機制為「好客民宿」(Taiwan Host)認證
  - (B) 採登記制，並以家庭主業方式經營
  - (C) 依法區分為鄉野民宿及特色民宿二類
  - (D) 客房訂價由交通部觀光局制定參考標準
40. 有關旅館無障礙客房(Handicapped Guest Room)之敘述，下列何者正確？
- (A) 僅供肢體行動不便者住用
  - (B) 客房型態選擇性不高，且房價較高、住用率較低
  - (C) 營建署明文規定，新建旅館無障礙客房設置比例應達 1%
  - (D) 房間位置通常設於頂樓，以減少動線規劃之不便
41. 旅館內所有餐具之清潔、維護、管理，以及廚餘、廢棄物處理，應屬下列哪一部門工作職責？
- (A) Engineering Dept.
  - (B) Restaurant Dept.
  - (C) Steward Dept.
  - (D) Administration Dept.
42. 旅館業者若要與航空公司共推「機+酒」自由行商品，應由下列哪一單位出面洽談為宜？
- (A) Sales & Marketing Dept.
  - (B) Public Relations Dept.
  - (C) Purchasing Dept.
  - (D) Administration Dept.
43. 有關旅館從業人員職責之敘述，下列何者正確？
- (A) Front Desk Cashier 提供 Express Check-out 服務
  - (B) Information Clerk 提供電話查詢服務
  - (C) Door Man 提供館內外保全管控服務
  - (D) Room Maid 提供遺失物品搜尋服務
44. 有關旅館業經營概念之敘述，下列何者正確？
- 甲、建築與設備需經主管單位查驗，並負有公共法律責任
  - 乙、以客房與餐飲為主要銷售商品，二者更為營收主要來源
  - 丙、客房供給彈性大
  - 丁、觀光旅館依法可設置夜總會
  - 戊、經營績效深受開業地點影響
- (A) 甲乙丙丁
  - (B) 甲乙丁戊
  - (C) 甲丙丁戊
  - (D) 乙丙丁戊

45. 2014 跨年夜即將到來，旅館業者紛紛推出早鳥預訂住房優惠，有關因跨年活動實施的專案房價，下列敘述何者**錯誤**？
- (A) 訂房需預付訂金
  - (B) 屬 Time-Limited Rate
  - (C) 10%服務費另計
  - (D) 適用團體訂房
46. 目前國內知名旅館業者為有效整合企業資源，提升市場競爭力，多採連鎖方式經營，下列何者**非**國人自創的本土連鎖品牌？
- (A) 臺北凱撒大飯店
  - (B) 義大皇冠假日飯店
  - (C) 日月潭雲品酒店
  - (D) 太魯閣晶英酒店
47. 有關旅館常見專用術語，下列何者**錯誤**？
- (A) Occupancy Rate 即指「住房率」，為客房重要的營運績效指標
  - (B) Average Daily Rate 即指「平均房價」，可反映出該旅館的市場定位
  - (C) Over Stay 即指「延長住宿」，旅客延後原定遷出日，延長原先入住時所預定停留天數
  - (D) Sleeper 即指「旅客外宿」，客房呈現住用狀態
48. 依據交通部觀光局 2013 年 8 月公布之「臺灣區觀光旅館營運統計月報」得知，客房數為 405 間的臺北 W 飯店(Taipei W)當月住用率為 82.4%、客房住用數為 10,339 間、房租收入達 93,490,327 元居全國之冠。由此推知其 8 月平均房價(Average Room Rate)約為多少？
- (A) 9,338 元
  - (B) 9,042 元
  - (C) 7,695 元
  - (D) 7,446 元
49. 有關旅館 Franchise 連鎖經營型態之敘述，下列何者正確？
- (A) 業主需具備旅館專業管理知能與技能
  - (B) 僅需支付權利金，業主負擔較小
  - (C) 業主僅保有旅館產權
  - (D) 業主不需承擔經營風險
50. 有關國內住宿服務業未來發展趨勢之敘述，下列何者**錯誤**？
- (A) 國際觀光旅館將因 HACCP 食安管制及食品技師聘僱要求，傾向不設置餐廳或改採外包方式經營
  - (B) 主打自助旅行或低預算觀光客群的平價旅館逐漸興盛於市場
  - (C) 本土旅館除了突顯自家特色，也開始重視資訊科技結合，如會員制度與多功能網站的建置
  - (D) 民宿逐漸走出「鄉下空閒房間」的傳統格局，結合文化創意，轉向「個性化」、「品味化」多樣時代